بنك الجزائر
BANK OF ALGERIA

REGLEMENT N°25-03 DU 15 CHAOUAL 1446 CORRESPONDANT AU 14 AVRIL 2025 RELATIF A LA PROTECTION DE LA CLIENTELE DES BANQUES, ETABLISSEMENTS FINANCIERS ET AUTRES ASSUJETTIS

Le Gouverneur de la Banque d'Algérie,

- Vu la Loi n°04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, modifiée et complétée, fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;
- Vu la Loi n°04-08 du 27 Joumada Ethania 1425 correspondant au 14 août 2004, modifiée et complétée, relative aux conditions d'exercice des activités commerciales ;
- Vu la Loi n°09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.
- Vu la Loi n°23-09 du 3 Dhou El Hidja 1444 correspondant au 21 juin 2023 portant loi monétaire et bancaire, notamment son article 64 (I) ;
- Vu le décret présidentiel du 22 Chaoual 1443 correspondant au 23 mai 2022 portant nomination du Gouverneur de la Banque d'Algérie ;
- Vu le décret présidentiel du 5 Safar 1437 correspondant au 17 novembre 2015 portant nomination de membres du conseil d'administration de la Banque d'Algérie ;
- Vu le décret présidentiel du 18 Rabie Ethani 1441 correspondant au 15 décembre 2019 portant nomination de vice-gouverneurs de la Banque d'Algérie ;
- Vu le décret présidentiel du 6 Ramadhan 1443 correspondant au 7 avril 2022 portant nomination de membres du conseil d'administration de la Banque d'Algérie ;
- Vu le décret présidentiel du 12 Joumada El Oula 1444 correspondant au 6 décembre 2022 portant nomination d'un membre du Conseil de la monnaie et du crédit ;
- Vu le décret présidentiel du 18 Joumada Ethania 1445 correspondant au 31 décembre 2023 portant nomination de vice-gouverneurs de la Banque d'Algérie ;
- Vu le décret présidentiel du 4 Chaâbane 1445 correspondant au 14 février 2024 portant nomination d'un membre du conseil d'administration de la Banque d'Algérie ;
- Vu le règlement n°11-08 du 3 Moharram 1433 correspondant au 28 novembre 2011 relatif au contrôle interne des banques et établissements financiers ;
- Vu le règlement n°20-01 du 20 Rajab 1441 correspondant au 15 mars 2020 fixant les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque ;

Après délibérations du Conseil monétaire et bancaire en date du 14 avril 2025 ;

Promulgue le règlement dont la teneur suit :

Chapitre 1er
DISPOSITIONS GENERALES

Article 1er. — Le présent règlement a pour objet de fixer les règles applicables en matière de protection de la clientèle, visant, notamment :

- à assurer l'adoption de bonnes pratiques, en établissant des normes de protection de la clientèle ;
- à garantir l'éducation financière et accroître la transparence, afin de permettre aux clients de prendre des décisions éclairées dans leurs relations avec les assujettis ;
- à renforcer la confiance dans le secteur bancaire, en s'assurant que les produits et services offerts répondent aux besoins des clients et respectent les standards de qualité ;
- à assurer la mise en place de mécanismes efficaces de traitement des réclamations permettant aux clients de faire valoir leurs droits.

Art. 2. — Au sens du présent règlement, on entend par :

- **Assujettis :** les banques, les établissements financiers et les autres assujettis à la loi monétaire et bancaire susvisée ;
- **Clientèle :** l'ensemble des personnes physiques et morales sollicitant ou utilisant des produits et services bancaires fournis par l'assujetti indépendamment de l'existence ou non d'un engagement conventionnel écrit ;
- **Produits et services :** toutes offres commerciales proposées à la clientèle par les assujettis, à titre onéreux ou gratuit.

Chapitre 2
PRINCIPES DE PROTECTION DE LA CLIENTELE

Art. 3. — Les assujettis doivent notamment :

- réserver un traitement équitable à leur clientèle, à tous les niveaux de leur relation ;
- agir avec honnêteté et intégrité et offrir des produits et services bancaires de manière à renforcer la confiance de la clientèle dans le secteur bancaire ;
- assurer à la clientèle, complètement ou partiellement, incapable au sens de la législation en vigueur, ou souffrant d'un handicap physique, une prise en charge adaptée.

Art. 4. — Sans préjudice des pratiques interdites par la législation et la règlementation en vigueur, les assujettis ne doivent pas :

- adopter des pratiques déloyales, trompeuses ou agressives, notamment : menacer, intimider, violenter, abuser ou humilier la clientèle ;
- offrir, accepter ou solliciter des avantages indus ou cadeaux, à l'exception des dons promotionnels ;
- discriminer un client sur la base de caractéristiques personnelles ou sociales, culturelles, ethniques, religieuses, ou tout autre critère interdit par la législation et la règlementation en vigueur ;
- conclure une transaction financière avec la clientèle sans s'assurer que celle-ci comprend pleinement la nature de la transaction proposée ;
- inclure des clauses abusives dans une convention avec la clientèle ;
- déguiser, minimiser, masquer ou dissimuler des faits importants ;
- effectuer tout démarchage bancaire incommodant pour la clientèle, y compris par des moyens électroniques ou téléphoniques ;
- imposer à la clientèle l'offre groupée de produits et/ou de services bancaires, sauf dans le cas où les produits et/ ou les services proposés dans l'offre ne peuvent être souscrits séparément de manière claire et transparente, ou lorsqu'ils sont indissociables ;

- collecter, enregistrer, traiter, stocker, ou partager des données personnelles de la clientèle d'une manière contraire aux prescriptions légales ;
- exploiter des courriers y compris électroniques de la clientèle à des fins de publicité, sans son consentement préalable et express.

Art. 5. — Les assujettis doivent fournir gratuitement à la clientèle une information claire, précise, compréhensible et lisible et largement diffusée par tous moyens, afin de lui permettre de choisir, en connaissance de cause, les produits et services bancaires adaptés à ses besoins.

Chapitre 3
DES CLAUSES CONVENTIONNELLES

Art. 6. — Dans le cas d'une relation conventionnelle, la souscription à un produit ou à un service bancaire est subordonnée à la conclusion d'une convention écrite entre l'assujetti et la clientèle. Cette convention doit contenir, notamment :

- l'identification des parties contractantes ;
- les caractéristiques du produit ou du service ;
- les conditions générales et particulières applicables, de manière transparente et exhaustive ;
- les risques potentiels liés au produit ou au service.

La convention doit inclure le droit de rétractation de la clientèle ainsi que le délai dans lequel il peut exercer ce droit, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur.

Toute modification unilatérale par l'assujetti, des conditions d'une convention en cours d'exécution, est interdite et est réputée nulle et sans effet.

Toute modification de la convention doit être formalisée par un avenant, conclu dans les mêmes formes et conditions que celles prévues dans la convention.

Art. 7. — Toute convention conclue entre un assujetti et son client contenant une ou plusieurs clauses abusives, est réputée nulle et sans effet.

Chapitre 4
DE LA RESPONSABILITE DES ASSUJETTIS ENVERS LA CLIENTELE

Art. 8. — Les assujettis doivent agir avec diligence et professionnalisme dans toutes leurs relations avec leur clientèle.

Ils doivent traiter les demandes et les transactions de la clientèle avec efficacité et dans les meilleurs délais.

Ils doivent mettre en place des procédures internes visant à veiller à la conformité aux obligations législatives et réglementaires. Ils doivent, également, mettre en œuvre des mesures correctives pour rectifier les cas de non-conformité et prévenir leur récurrence.

Art. 9. — Les assujettis doivent veiller à ce que leur personnel reçoive une formation adéquate et continue, afin d'assurer une prestation de services conformes aux normes d'éthique et de professionnalisme, et de garantir le respect constant de ces normes dans l'exercice de leur devoir de diligence.

Art. 10. — Les assujettis sont tenus d'assurer la protection des informations en mettant en œuvre des mesures de sécurité et d'archivage adaptées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Les assujettis doivent notifier, sans délai, à leur clientèle ainsi qu'à la commission bancaire, tout cas de violation de données compromettant la sécurité des informations personnelles.

Art. 11. — Les assujettis doivent garantir à la clientèle utilisant des produits et services en ligne, une protection similaire à celle accordée aux utilisateurs de produits et services bancaires classiques. Des mesures spécifiques et adaptées aux particularités de ces produits et services, doivent être mises en place.

Art. 12. — Les assujettis sont tenus de mettre en place des mécanismes appropriés, pour assurer la sécurité des fonds de leur clientèle, à ce titre, ils doivent, notamment :

- mettre en œuvre des mesures de protection contre la fraude et les accès non autorisés ;
- assurer la confidentialité et l'intégrité des données financières de leur clientèle ;
- adapter leur dispositif de sécurité aux évolutions technologiques et aux nouvelles formes de risques numériques.

Art. 13. — Les assujettis sont tenus de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité de l'activité et la disponibilité du service, afin de garantir à la clientèle un accès permanent aux produits et services bancaires.

Ils doivent assurer la bonne fin des opérations.

En cas de dysfonctionnement ou d'interruption majeure affectant le fonctionnement normal des systèmes d'information, les assujettis sont dans l'obligation d'informer la commission bancaire. Ils doivent préciser la nature de l'incident, ses causes probables et le délai estimé pour la reprise des opérations.

Art. 14. — Les assujettis assurent la bonne fin des opérations ordonnées par la clientèle.

Ils doivent établir des règles claires pour l'information de la clientèle sur l'exécution de chaque opération effectuée.

Art. 15. — Les assujettis doivent veiller à prévenir tout conflit d'intérêt susceptible d'affecter l'intégrité des produits et des services fournis à la clientèle mettant ainsi en péril la transparence et l'objectivité de la relation commerciale. Cela inclut, sans s'y limiter, le cas où l'assujetti privilégie des produits ou services bancaires qui ne correspondent pas objectivement aux besoins de la clientèle.

Chapitre 5
OBLIGATIONS DE LA CLIENTELE

Art. 16. — Dans le cadre de toute relation entre l'assujetti et sa clientèle, celle-ci est tenue, notamment, aux obligations suivantes :

- fournir à l'assujetti des informations exactes, complètes et actualisées ;
- prendre connaissance des documents conventionnels, y compris les conditions générales et toutes obligations ou responsabilités en découlant, avant de souscrire à un produit ou à un service bancaire et en conserver une copie ;
- veiller à sélectionner les produits et services les plus adaptés à sa situation financière et à ses besoins ;
- informer, sans délai, l'assujetti de toute transaction anormale ou non autorisée affectant ses comptes, dès la découverte de cette anomalie ;
- prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger la confidentialité de ses informations personnelles et financières ;
- informer son assujetti en cas de révocation d'une procuration accordée à un tiers pour la gestion de ses comptes et de ses fonds ;
- refuser de signer des documents conventionnels incomplets ou non renseignés.

Chapitre 6

DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

Art. 17. — Les assujettis doivent mettre en place une organisation adaptée à leur taille, chargée de la réception et du traitement des réclamations formulées par leur clientèle.
Ils sont tenus à ce titre :

- d'accuser réception de toute réclamation immédiatement, quels que soient les moyens de transmission utilisés ;
- d'effectuer un traitement équitable, efficace et gratuit permettant une prise en charge optimale des réclamations de la clientèle.

Art. 18. — L'organe exécutif de l'assujetti soumet à l'organe délibérant, un rapport annuel sur le traitement des réclamations de la clientèle.

Les assujettis doivent inclure dans leur rapport sur le contrôle interne, qu'ils sont tenus d'adresser à la commission bancaire, un chapitre consacré à la description de leur dispositif de traitement des réclamations et des activités de contrôle effectuées en la matière.

Art. 19. — Les assujettis doivent traiter les réclamations dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, à compter de la date de leur réception. Si le traitement nécessite un délai supplémentaire, la Banque d'Algérie est tenue informée et le client avisé, par écrit ou via tout autre moyen de communication approprié, en expliquant les raisons du retard et en indiquant un nouveau délai raisonnable pour la résolution du litige.

Les modalités d'application de cet article sont précisées par instruction de la Banque d'Algérie.

Art. 20. — Les assujettis doivent fournir une réponse écrite, claire et détaillée à la clientèle, en y expliquant la décision prise et, le cas échéant, les actions correctives à entreprendre ou les procédures de recours.

Art.21. — Les assujettis sont tenus d'adresser à la commission bancaire, un reporting sur les réclamations de la clientèle, selon un modèle défini par voie d'instruction de la Banque d'Algérie.

Art. 22. — Après avoir épuisé les démarches auprès de l'assujetti, le client dont la réclamation fait l'objet d'un rejet total ou partiel, ou n'ayant pas reçu de suite dans les délais impartis, ou en cas de réponse jugée non-satisfaisante, peut saisir la Banque d'Algérie.

Cette dernière peut, le cas échéant, soumettre la réclamation à la commission bancaire.

Les réclamations portant sur des affaires soumises aux juridictions et aux instances arbitrales, ne relèvent pas du ressort de la Banque d'Algérie et de la commission bancaire.

Chapitre 7
DISPOSITIONS FINALES

Art. 23. — Le non-respect des dispositions du présent règlement expose son auteur aux sanctions prévues par la législation en vigueur.

Art. 24. — Les modalités d'application des dispositions du présent règlement sont fixées par instruction de la Banque d'Algérie.

Art. 25. — Le présent règlement sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Le Gouverneur
Salah-Eddine TALEB